



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS SYIAH KUALA
UPT. PERPUSTAKAAN

Jalan T. Nyak Arief, Kampus UNSYIAH, Darussalam – Banda Aceh, Tlp. (0651) 8012380, Kode Pos 23111
Home Page : <http://library.unsyiah.ac.id> Email: helpdesk.lib@unsyiah.ac.id

ELECTRONIC THESIS AND DISSERTATION UNSYIAH

TITLE

STRATEGI KOMUNIKASI SALES & MARKETING SULTHAN HOTEL BANDA ACEH DALAM MENINGKATKAN CITRA PERUSAHAAN

ABSTRACT

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Strategi Komunikasi Sales & Marketing Sulthan Hotel Banda Aceh Dalam Meningkatkan Citra Perusahaan”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi yang dilakukan oleh Sales & Marketing Sulthan Hotel Banda Aceh dalam meningkatkan citra perusahaan dimata pengunjung serta faktor pendukung dan penghambat strategi tersebut. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Data dan informasi diperoleh dengan melakukan wawancara mendalam kepada subyek-subyek yang berkaitan diantaranya Sales & Marketing Sulthan Hotel Banda Aceh, HR Manager Sulthan Hotel Banda Aceh, Supervisor Front Office Sulthan Hotel Banda Aceh, serta pengunjung, kemudian dilakukan observasi non-partisipasi dan studi dokumentasi dalam mengumpulkan data dengan tujuan mendapatkan informasi tentang strategi komunikasi sales & marketing. Data tersebut kemudian dianalisis dengan melakukan reduksi data, direalisasikan, dan pengambilan kesimpulan. Dari hasil penelitian, Sulthan Hotel Banda Aceh memiliki citra yang buruk di masyarakat. Untuk itu Sales & Marketing Sulthan Hotel Banda Aceh melakukan berbagai strategi sebagai upaya memperbaiki citra seperti bentuk media relation, mengutamakan pelayanan prima, bekerjasama dengan agen travel, mengadakan event, dan promosi diskon. Terdapat juga faktor pendukung seperti lokasi yang strategis, harmonisasi kerja diantara karyawan, dan kerjasama dengan media. Kendala yang dihadapi juga terkait opini negatif dari pengunjung terhadap fasilitas serta pelayanan dan minimnya dana untuk renovasi fasilitas hotel.

Kata Kunci : Strategi, Sales & Marketing, Pencitraan.